

Ponte San Pietro, 23 agosto 2023

CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO "CANTIERE IN RETE"

1 - SERVIZI E CONTRATTI.

Le presenti Condizioni Generali di Servizio ('CGS'), unitamente agli ulteriori termini e condizioni contenuti negli Ordini di Servizio ('Ordine'), disciplinano la fornitura ai clienti ('Cliente/i') dei servizi di consulenza e gestione offerti da "Cantiere in Rete" di Fiori Stefano – Studio Tecnico di consulenza in materia di sicurezza – iscritto al collegio geometri di Bergamo al n° 3128, C.F. e Partita IVA 02373750161 (nel seguito "Cantiere in rete").

I contratti tra "Cantiere in rete" ed il Cliente relativi ai singoli Servizi si intenderanno conclusi al momento della ricezione da parte di "Cantiere in rete" del pagamento dei Corrispettivi per i Servizi medesimi. In caso di contrasto tra le presenti Condizioni Generali ed il singolo Ordine, quest'ultimo prevale.

"Cantiere in rete" impiega, quale supporto informatico, il sistema cluster Server in H.A. di Office Line Palazzago collocato presso Data Center IT3 Aruba Ponte San Pietro.

2 - DURATA E DIRITTO DI RECESSO.

Le presenti CGS hanno durata indeterminata, diversamente dai contratti relativi ai singoli Servizi che avranno la durata indicata nel relativo Ordine.

Il Cliente persona fisica che richieda la prestazione di un servizio per fini estranei alla propria attività professionale ('Consumatore'), avrà facoltà di recedere liberamente senza dover fornire alcuna motivazione, dalle presenti CGS e/o da un singolo Ordine entro i quattordici giorni lavorativi successivi alla conclusione del relativo contratto. Il recesso potrà essere esercitato dal Cliente presentando una dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto, da inviarsi, a mezzo lettera raccomandata A/R, "Cantiere in Rete" di Fiori Stefano Via Piazzini, 27 - 24036 Ponte San Pietro (BG), prima della scadenza del periodo di recesso. L'onere della prova relativa al corretto esercizio del diritto di recesso, conformemente alla procedura sopra indicata, è in capo al Cliente. A seguito del corretto esercizio del recesso da parte del Cliente, "Cantiere in Rete" provvederà a rimborsare allo stesso i pagamenti da questi ricevuti, ad esclusione delle spese sostenute per l'attivazione del servizio.

2.1 - ECCEZIONE AL DIRITTO DI RECESSO:



Resta in ogni caso inteso che, con riferimento alle prestazioni di servizio, il diritto di recesso non potrà essere esercitato dal Cliente dopo la completa fornitura del servizio da parte di "Cantiere in Rete" qualora la fornitura stessa sia iniziata con l'espresso accordo del Cliente e questi abbia accettato di perdere il diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del servizio da parte di "Cantiere in Rete". A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, il Cliente prende atto che l'avvio della procedura di registrazione di un Cantiere, come l'attivazione di amministratori, l'erogazione di servizi tra cui, a titolo esemplificativo, il caricamento documentale, la validazione dei dati, ecc.

3 - RICHIESTA DI SERVIZI PER CONTO TERZI.

Nel caso di utilizzo da parte di terzi (utilizzatori finali) incaricati/autorizzati dal Cliente che offre, anche gratuitamente, i servizi di "Cantiere in Rete", il Cliente (Reseller) stesso dovrà comunicare e far rispettare le presenti CGS. Il Reseller assume ogni responsabilità e si obbliga a manlevare e tenere indenne Cantiere in rete, da qualsiasi pretesa di terzi relativa e comunque connessa all'esecuzione del Contratto e/o alla violazione da parte del Reseller o del Registrante delle obbligazioni, dichiarazioni e garanzie di cui al presente contratto.

4 - SERVIZI IN PROVA.

"Cantiere in Rete" potrà offrire i propri servizi in prova al Cliente per la durata di volta in volta, concordate tra le parti. A seconda dei servizi offerti ed a discrezione di "Cantiere in Rete". Salvo diverso accordo scritto, alla scadenza della prova, il servizio si intenderà interrotto. "Cantiere in rete" non procederà alla conservazione dei dati.

5 - PROCEDURA DI REGISTRAZIONE - USER ID E PASSWORD.

Nel completare le procedure di registrazione ai Servizi, il Cliente si obbliga a seguire le indicazioni indicate da "Cantiere in Rete" ed a fornire i propri dati personali in maniera corretta e veritiera. Fermo restando che la procedura di registrazione ai Servizi si conclude esclusivamente per via telematica, il Cliente, nei casi previsti sul sito di "Cantiere in Rete", potrà scegliere di procedere alla comunicazione dei propri dati per via telefonica ad un operatore, anziché per via telematica. In quest'ultimo caso il Cliente si impegna a seguire le indicazioni dell'operatore oltre che la procedura indicata. Il Cliente dopo aver comunicato i dati telefonicamente all'operatore avrà quindi accesso ad una pagina web residente su server sicuro dove troverà pubblicati i dati comunicati ed inseriti dall'operatore che sarà cura del Cliente verificare prima di confermare la registrazione. Il Cliente si obbliga a informare tempestivamente "Cantiere in Rete" di qualsiasi variazione dei propri dati in ogni tempo comunicati.

Qualora poi il Cliente comunichi dati non esatti o incompleti, "Cantiere in Rete" avrà facoltà di non attivare e/o sospendere il servizio fino a che il Cliente non provveda a sanare tali mancanze. "Cantiere in Rete" si riserva tale facoltà anche nel caso in cui gli organi competenti (ad es. banche o titolari di carte di credito) contestino i pagamenti effettuati dal Cliente. In occasione della prima richiesta di attivazione di un Servizio da parte del Cliente, "Cantiere in Rete" attribuirà allo stesso un "codice Commessa ed ogni amministratore



verrà dotato di Username ed una Password. Il Cliente riconosce che tali – Codice commessa, User ID e Password costituiscono il sistema di validazione degli accessi del Cliente ai Servizi. Le Parti riconoscono e convengono che tali Codice Commessa - User ID e Password costituiscono i soli mezzi idonei ad identificare il cantiere e gli amministratori al momento dell'accesso ai Servizi. Il Cliente pertanto conviene e concorda che tutti gli atti compiuti mediante utilizzo delle menzionate Codice Commessa - User ID e Password saranno a lui attribuiti e avranno efficacia vincolante nei suoi confronti. Il Cliente ed i fruitori del sistema riconoscono di essere i soli ed esclusivi responsabili degli atti compiuti tramite le proprie User ID e Password e si obbligano a mantenerne la segretezza e a custodirli con la dovuta cura e diligenza e a non cederli anche temporaneamente a terzi. In ogni caso, il Cliente accetta che le registrazioni informatiche e/o telematiche effettuate da "Cantiere in Rete" e/o dai propri fornitori, possano essere opposte e dedotte avanti qualsiasi Autorità competente ad ogni fine probatorio ai sensi e per gli effetti delle presenti CGS e che, in particolare, su di esse le parti possano fondare idonea prova civile circa la sussistenza delle relazioni e/o degli atti oggetto di eventuali contestazioni.

6 - NATURA DEI SERVIZI - CORRISPETTIVI E PAGAMENTI

La natura e il tipo dei Servizi prestati da "Cantiere in Rete" al Cliente è descritta nelle singole offerte relativi ai Servizi. I Corrispettivi per i Servizi nonché i termini e le modalità per il pagamento dei Corrispettivi sono quelli stabiliti nelle offerte commerciali portate a conoscenza del cliente. Tutti i Corrispettivi, se non espressamente specificato, sono da intendersi I.V.A. e CIPAG escluse. Il Cliente ha la facoltà di scegliere tra i diversi strumenti di pagamento concordati in fase di offerta (Carta di Credito, bollettino postale e bonifico bancario). Il Cliente garantisce sin d'ora la disponibilità delle somme necessarie per effettuare i pagamenti. Il mancato pagamento del servizio ne comporta l'automatica disattivazione.

7 - MODIFICHE DELLE CGS E/O DEGLI ORDINE

"Cantiere in Rete" si riserva il diritto di modificare in ogni tempo le presenti CGS nonché i termini e le condizioni degli Ordine, con comunicazione via e-mail al Cliente con preavviso di almeno 30 giorni, qualora ricorrano i seguenti motivi: 1) mutamenti delle condizioni tecniche/economiche/contrattuali imposte da terze parti (a titolo esemplificativo non esaustivo, fornitori e partner commerciali) e/o conseguenti all'entrata in vigore di nuove disposizioni normative o regolamentari, o alla modifica di disposizioni esistenti; 3) necessità di mantenere un adeguato livello di servizio; 4) assicurare adeguati standard di sicurezza della piattaforma; 5) entrata in vigore di nuove disposizioni di legge; 6) oppure vi sia una modifica dei prezzi di vendita dei servizi. Il Cliente conviene e concorda che tale comunicazione potrà essere effettuata anche per il tramite di Avvisi Generali agli Utenti pubblicati sul Sito di "Cantiere in Rete". Nel caso di modifiche che determinino una sensibile riduzione dei servizi prestati, oppure un aumento dei prezzi di vendita dei servizi, il Cliente avrà facoltà di recedere dal contratto inviando a "Cantiere in Rete" la relativa comunicazione entro lo stesso termine di 30 giorni di cui al paragrafo precedente, trascorso inutilmente il quale le modifiche si riterranno accettate dal Cliente e pienamente vincolanti nei suoi confronti.

8 - UTILIZZO DEI SERVIZI E RESPONSABILITA' DEL CLIENTE.



Il Cliente si impegna ad utilizzare i Servizi con la migliore diligenza, rispettando le regole di utilizzo indicate negli Ordine ed in modo tale da non compromettere, la stabilità, la sicurezza e la qualità dei Servizi. Nei casi di particolare gravità ed urgenza "Cantiere in Rete" si riserva il diritto di sospendere o interrompere la fornitura del Servizio anche senza preventiva comunicazione al Cliente qualora rilevi, a proprio insindacabile giudizio e/o a seguito di segnalazione di terzi, indici dai quali risulti che le modalità di utilizzo del Servizio da parte del Cliente, o da altri soggetti autorizzati dal Cliente, possano, direttamente o indirettamente, cagionare danni a "Cantiere in Rete" o a terzi nonché compromettere la stabilità, sicurezza e qualità dei Servizi offerti in condivisione, fatto salvo il diritto di "Cantiere in Rete" al risarcimento del danno. Il Cliente si impegna inoltre a non utilizzare i Servizi per finalità illecite ed a non violare in alcun modo tutte le norme nazionali ed internazionali, anche regolamentari, applicabili. Il Cliente si impegna, inoltre, a rispettare le regole di Netiquette disponibili a questo link. In particolare, il Cliente si impegna a non immettere, e a non fare immettere a terzi, contenuti violativi della privacy, dei diritti d'autore e proprietà intellettuale, o contenuti pornografici, blasfemi o offensivi, o che possano in alcun modo ledere o mettere in pericolo l'immagine di terzi o di "Cantiere in rete". Il Cliente e gli utilizzatori, inoltre, si impegnano a non compiere attraverso il proprio accesso ad Internet atti di pirateria informatica, spionaggio. L'utilizzatore garantisce che non effettuerà spamming, ovvero l'invio, via e-mail, di comunicazioni non autorizzate, non richieste e/o non sollecitate dai destinatari. "Cantiere in Rete" ricorda che tale pratica è vietata oltre che dalle regole di Netiquette anche dal D.Lgs 196/03 e dal Regolamento (UE) 2016/679 a tutela della privacy. "Cantiere in Rete" sottolinea, inoltre, che considererà il Cliente responsabile anche qualora l'attività illegale di spam venga effettuata anche attraverso indirizzi di posta diversi da quello registrato da "Cantiere in Rete" e coinvolga anche indirettamente un Servizio di "Cantiere in Rete" o direttamente la struttura tecnica di "Cantiere in Rete". Fermo restando quanto sopra indicato, "Cantiere in Rete" si riserva il diritto di sospendere il Servizio qualora, a suo insindacabile giudizio o attraverso segnalazione di terzi, ritenga che il Cliente o i suoi fruitori compiano attività violative degli obblighi previsti nel presente contratto. In tal caso, il Cliente, a seguito di segnalazione anche via e-mail da parte di Register.it, dovrà provvedere immediatamente ad eliminare le cause della contestazione od a fornire idonea documentazione provante il pieno rispetto della normativa vigente della attività da lui svolta. In caso di mancato immediato riscontro "Cantiere in Rete" avrà il diritto di risolvere immediatamente il contratto fermo restando il diritto all'integrale pagamento del corrispettivo ed il diritto di "Cantiere in Rete" ad agire per l'integrale risarcimento dei danni eventualmente subiti. Il Cliente riconosce di essere il solo ed esclusivo responsabile per le attività svolte attraverso il Servizio o a lui direttamente o indirettamente riferibili, e ciò anche nel caso in cui il Cliente abbia sottoscritto un Ordine per conto di terzi soggetti da lui autorizzati all'utilizzo del Servizio, ed in particolare di essere responsabile dei contenuti e le comunicazioni inserite, pubblicate, diffuse e trasmesse su o tramite i Servizi. Pertanto "Cantiere in Rete" non può essere ritenuta in alcun modo responsabile per illeciti, penali, civili ed amministrativi commessi dal Cliente per mezzo del Servizio. Il Cliente si obbliga a manlevare e, comunque, a tenere indenne "Cantiere in Rete" da qualsiasi azione, istanza, pretesa, costo o spesa, incluse le ragionevoli spese legali, eventualmente derivanti alla stessa a causa del mancato rispetto da parte del Cliente delle obbligazioni assunte e delle garanzie prestate con l'accettazione delle presenti CGS o con un Ordine e comunque connesse all'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente e degli utilizzatori.

9 - COMUNICAZIONI TRA LE PARTI



Salvo ove espressamente previsto in senso difforme, le Parti convengono e concordano l'utilizzo della posta elettronica per l'effettuazione delle comunicazioni richieste o da effettuarsi ai sensi delle presenti CGS e/o dei singoli Ordine. Le comunicazioni verranno inviate da "Cantiere in Rete" all'indirizzo indicato dal Cliente, dall'amministratore e dall'utente. Ognuno, per le rispettive competenze, si impegnano ad aggiornare tale indirizzo in caso di variazioni e a controllarlo su base quotidiana per essere tempestivamente informati delle comunicazioni inviate alla sua attenzione.

10 - DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE E/O INDUSTRIALE

"Cantiere in Rete" rimane l'unica titolare dei diritti proprietari e di sfruttamento economico relativi al sistema, alle invenzioni, ai programmi (inclusi software, documentazione e programmi scritti, studi, richieste di modifica, ecc) e a quant'altro sia stato preparato, realizzato, sviluppato in funzione dei Servizi acquistati attraverso i singoli Ordine dal Cliente, al quale è concesso solo un diritto d'uso limitato e non trasferibile.

11 - LIMITAZIONI DELLA RESPONSABILITA' DI "CANTIERE IN RETE"

"Cantiere in Rete" si impegna ad impiegare adeguata tecnologia e le migliori risorse a sua disposizione per fornire i Servizi oggetto dei singoli ordini. Il Cliente e gli utilizzatori convengono e concordano che "Cantiere in Rete" non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile dei ritardi o malfunzionamenti nella prestazione dei Servizi dipendenti da eventi fuori dal ragionevole controllo di "Cantiere in Rete" quali, a titolo esemplificativo: (i) eventi di forza maggiore; (ii) eventi dipendenti da fatto di terzi quali, a titolo meramente esemplificativo, l'interruzione o il malfunzionamento dei servizi degli operatori di telecomunicazioni, servizi Web, servizi di server, guasti e/o delle linee elettriche ovvero atti od omissioni delle competenti Registration Authority; (iii) malfunzionamento dei terminali o degli altri sistemi di comunicazione. In caso di interruzione del Servizio, "Cantiere in Rete" si impegna a ripristinare il Servizio nel minor tempo possibile. Il Cliente e l'utilizzatore, inoltre, convengono e concordano che "Cantiere in Rete" non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile per la predita dei dati o per atti od omissioni compiuti dal Cliente e in contrasto con le obbligazioni da questi assunte ai sensi delle presenti CGS o di un ordine, così come non potrà essere ritenuta responsabile per malfunzionamenti dovuti a vizi dei mezzi indispensabili all'accesso, ad un uso improprio degli stessi e/o delle modalità di accesso al servizio da parte del Cliente o di terzi. "Cantiere in Rete" non potrà essere in nessun caso ritenuta responsabile nei confronti del Cliente o di terzi per perdita di profitto, mancato guadagno, né per qualsiasi altra forma di lucro cessante o danno indiretto e consequenziale connesso all'esecuzione delle presenti CGS o di ogni singolo ordine. Il Cliente è informato che i Servizi potranno essere sospesi, cancellati o trasferiti su richiesta delle Autorità cui i Servizi sono soggetti.

12 - SICUREZZA E CONSERVAZIONE DEI DATI

Il servizio "Server" di "Cantiere in rete" viene sviluppato su server VPS dedicato dotato di sistemi di Backup in grado di offrire adeguati livelli di sicurezza del dato caricato.



Lo storage è gestito tramite policy di ridondanza 3/2 (il dato creato su un disco viene replicato su altri due dischi e viene garantito che 2 di queste 3 copie siano consistenti in ogni istante). I backup delle macchine virtuali vengono effettuati giornalmente e vengono conservati:

- I backup degli ultimi 15 giorni (uno ogni due ore)
- I backup degli ultimi 6 mesi (uno al mese)

Viene effettuato un backup giornaliero (ore 22:00) dell'intero sistema Plesk e vengono mantenuti i backup completi e i loro incrementali per un mese.

I tempi di ripristino dei file dell'utente direttamente dall'interfaccia del Plesk dipendono dallo spazio occupato su disco (le tempistiche sono nell'ordine di 300MB/s di ripristino). I tempi di ripristino dell'intera VM (ripristino da parte del provider) dipendono anch'essi dallo storage effettivo occupato dalla VM (le tempistiche sono nell'ordine di 1200MB/s di ripristino).

I backup risiedono in spazi separati su un Data-store XEON equipaggiato con 8 dischi WD Red Pro da 8TB in RAID 6. Tutto il sistema è protetto da sistemi di ridondanza sia lato server che networking. La connettività server dedicati Aruba da 1Gbs viene garantita tramite doppio link Fibra in LACP

"Cantiere in rete" si riserva di cambiare le condizioni sopradescritte senza informare il Cliente. Tutte le condizioni contrattuali di servizio concordate con il fornitore dei servizi web si intendono automaticamente valide, ed accettate dal Cliente anche per i servizi offerti da "Cantiere in rete.

Durante l'attività di "Cantiere in rete" si sono verificati rari casi di perdite di funzionalità dei files caricati o di cancellazione da parte di sistemi antivirus, Mirror, backup.

Il cliente, l'utilizzatore e gli amministratori dovranno pertanto conservare tutti i dati su dispositivi in grado di garantire la sicurezza del dato in base alla sua importanza. "Cantiere in rete" pur operando con diligenza ed attenzione nella conservazione della fruibilità del dato non può garantire la conservazione nel tempo dello stesso.

I servizi di Backup possono parzialmente garantire la recuperabilità del dato conservato. In rare occasioni il dato caricato a server non è risultato fruibile.

Per tali motivi "Cantiere in Rete" non potrà essere in nessun caso ritenuta responsabile nei confronti del Cliente o di terzi per la perdita dei dati, per la perdita di profitto, l'onere di ripristino o ricaricamento dei dati, il mancato guadagno, né per qualsiasi altra forma di lucro cessante o danno indiretto e consequenziale connesso all'esecuzione delle presenti CGS o di ogni singolo ordine. Il Cliente, l'utente e l'amministratore è informato in merito alla sicurezza della conservazione del dato fornito e si impegna alla conservazione dello stesso.

Per garantire il continuo miglioramento dei servizi offerti, "Cantiere in rete" si riserva di poter effettuare sospensioni del servizio per la manutenzione dei propri sistemi. I servizi generalmente vengono ripristinati in poche ora. Interruzione di manutenzione straordinaria o di blocco possono richiedere interventi di



sospensione prolungati. Per interruzioni maggiori di 48 ore "Cantiere in rete" si impegna ad informare clienti ed utilizzatori in merito a tempi di ripristino.

13 - PERSONALLIZZAZIONE DEL SISTEMA E CORREZIONE BAG

Il sistema viene offerto con le funzionalità attive alla data di sottoscrizione del contratto. Il cliente accetta tutte e funzionalità del sistema per come programmate. Cantiere in rete si riserva la possibilità di aggiornare il sistema ed apportare ogni modifica senza chiedere/ottenere autorizzazione da parte del Cliente. La correzione di eventuali BAG verrà funzionalmente decisa dallo staff di cantiere in rete. Le personalizzazioni si intendono accettate per ogni funzionalità entro 10 gg dall'attivazione della nuova funzione. Decorso tale termine ogni parte del programma è accettata. Ogni ulteriore modifica/adeguamento/correzione verrà effettuata solo in seguito a nuova preventivazione.

14 – OPERATIVITÀ DEL SISTEMA

Ogni cliente, accedendo al sistema ha una disponibilità di storage pari a 50 GB, salvo diverso accordo specificato in preventivo. L'esubero da tali disponibilità richiede l'attivazione di nuove disponibilità web soggette a pagamento della corrispondente tariffa che verrà comunicata da cantiere in rete. Il servizio viene attivato per il periodo di 365 giorni dalla data di attivazione e rinnovato annualmente. Il parziale o totale mancato pagamento del corrispettivo pattuito, autorizza Cantiere in rete, *ipso facto*, a procedere allo spegnimento delle funzionalità del sistema ed alla cancellazione dei dati caricati.

15 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

"Cantiere in Rete" potrà risolvere le presenti CGS e ciascun Ordine, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., in caso di mancato rispetto da parte del Cliente di quanto previsto agli artt. 4, 5, 6 e 7 delle presenti CGS, salvi ed impregiudicati i diritti di "Cantiere in Rete" al pagamento dei corrispettivi maturati in suo favore alla data della risoluzione ed al risarcimento dei danni.

16 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Con la sottoscrizione del contratto le presenti condizioni generali del servizio (CGS) si intendono integralmente accettate tra le parti.

Il presente Contratto è regolato dalle leggi della Repubblica Italiana. Per qualsiasi controversia inerente o derivante dal presente Contratto o dalla sua esecuzione sarà esclusivamente competente il Foro di Bergamo.

17 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Cantiere in rete consente la gestione di "dati personali". Per le funzionalità del sistema tali dati potranno essere visibili da parte del servizio di programmazione e dal personale operativo di "cantiere in rete che fornisce i servizi di assistenza. Cantiere in rete garantisce la riservatezza e l'obbligo di mancata diffusione del dato sensibile. Con riferimento all'esecuzione delle prestazioni oggetto dei Servizi che prevedono un trattamento di dati personali per conto del Cliente, lo stesso agisce tipicamente nel ruolo di titolare del trattamento, salve le ipotesi in cui il Cliente agisce in qualità di Responsabile del trattamento per conto di una terza parte che agisce in qualità di titolare del trattamento o in qualità di responsabile del trattamento.

Al fine di garantire il rispetto normativo, il cliente deve inserire il sistema "Cantiere in rete" nelle proprie policy definendo le caratteristiche degli amministratori ed indicando i limiti funzionali definibili dal sistema.

18 - ALLEGATI

- ALLEGATO A Servizi DataCeneter Condizioni
- **ALLEGATO B Caratteristiche Co Location**
- **ALLEGATO C Contratto con il cliente**

Le presenti condizioni sono state aggiornate in data 23 agosto 2023.





Condizioni Generali di fornitura dei Servizi Data Center Enterprise

Disposizioni di carattere generale

Queste Condizioni Generali e i documenti dalle stesse richiamati regolano la fornitura dei Servizi Data Center Enterprise da parte di Aruba S.p.A., con sede in Ponte San Pietro (BG), Via San Clemente n. 53, P.I. 01573850516 (di seguito anche "Aruba") ed il Cliente. Aruba e il Cliente possono essere indicati congiuntamente come "Parti".

Indice degli articoli

1. Definizioni	1
2. Struttura del Contratto e ordine di prevalenza	4
3. Oggetto del Contratto, perfezionamento	4
4. Durata e rinnovo del contratto	4
5. Corrispettivi, modalità e termini di pagamento	4
6. Attivazione ed accettazione del Servizio	
7. Diritti ed obblighi delle Parti e limitazioni di responsabilità di Aruba	ć
8. Assistenza, rilevamento guasti e anomalie	7
9. Livelli di Servizio	7
10. Manutenzione	ï
11. Disciplina dell'Opzione Managed	ï
12. Opzione Monitored	8
13. Sospensione dei Servizi	8
14. Risoluzione del Contratto	8
15. Cessazione del Contratto	8
16. Aggiornamenti e Variazioni	5
17. Licenze e copyright	5
18. Revisione dei prezzi	5
19. Regole di accesso e di sicurezza	
20. Comunicazioni tra le Parti	
21. Sicurezza delle Informazioni e confidenzialità	
22. Coperture Assicurative	1
23 Legge applicabile e Foro competente	
24. Disposizioni finali	1
25 Trattamento dei dati personali e informativa	-

1. Definizioni

I termini sotto riportati hanno il seguente significato, siano essi indicati al singolare o al plurale:

24/7/365: acronimo utilizzato nel Contratto per indicare la continuità del Servizio 24 ore su 24, 7 giorni alla settimana, 365 giorni all'anno.

Aruba: la Società Aruba S.p.A.

Allegato Penali: il documento che fissa le penali a carico di Aruba in caso di mancato raggiungimento dei livelli di servizio stabiliti (SLA). Questo documento non è presente nei servizi dove è attivata l'Opzione Managed e per i quali le suddette tematiche sono normate nell'Allegato di Governance.



Allegato Tecnico: il documento redatto da Aruba, alternativo alla Scheda prodotto, nel quale sono descritte le caratteristiche tecniche del Servizio, realizzato da Aruba sulle specifiche esigenze manifestate dal Cliente.

Amministratore di Sistema: la figura professionale che provvede alla gestione e alla manutenzione di un'infrastruttura informatica o di sue componenti. Nell'ambito del Contratto, questo ruolo è di regola ricoperto dal Cliente, che provvede in autonomia alla gestione e alla manutenzione sistemistica della propria infrastruttura informatica. Aruba sarà Amministratore di Sistema per la porzione di infrastruttura gestita dalla stessa, secondo quanto previsto dall'Opzione Managed, e nel caso di specifiche attività di natura sistemistica delegate ad Aruba mediante Lettera di incarico.

Asset e Configuration Inventory: presente nei soli Contratti dove è attiva l'Opzione Managed, è il documento che descrive l'evoluzione dei Servizi erogati nel corso della durata contrattuale. In particolare, tra le informazioni fornite al Cliente, stabilisce:

- l'elenco delle componenti dell'Infrastruttura oggetto dei Servizi;
 - i Servizi associati ad ogni componente, secondo le nomenclature presenti nelle Specifiche tecniche.

Aruba redige questo documento al termine della fase di Collaudo, oppure all'avvio dei Servizi al Cliente nel caso in cui il Collaudo non sia previsto dalle Specifiche tecniche.

Il documento è soggetto a modifiche da parte di Aruba laddove il Cliente, durante l'esecuzione del Contratto, richieda l'attivazione di nuovi Servizi o la modifica di quelli già erogati, anche mediante la piattaforma di assistenza messa a disposizione da Aruba. In questi casi, Aruba provvederà a modificare il documento integrandolo con i dettagli dei Servizi aggiuntivi o modificati su richiesta del Cliente.

Beni del Cliente: insieme delle apparecchiature e dei sistemi informatici di proprietà del Cliente, o dal medesimo utilizzati all'interno del Data Center.

Cliente: la persona, fisica o giuridica, o altro tipo di società o ente, indicata nel Modulo d'ordine, che nell'ambito della propria attività commerciale, industriale, artigianale o professionale conclude con Aruba il Contratto per la fornitura dei Servizi.

Colocation: il Servizio Data Center Enterprise che prevede la messa disposizione del Cliente all'interno dei Data Center di Aruba di spazi o locali destinati alla conservazione dei Beni del Cliente, garantendone il relativo funzionamento in condizioni di sicurezza fisica e di continuità operativa degli impianti. In particolare, la Colocation comprende l'erogazione da parte di Aruba dello specifico Servizio di "Power and Cooling", atto a garantire il raffreddamento costante dei Beni del Cliente e l'alimentazione elettrica tramite una fornitura di energia protetta, filtrata e stabilizzata.

Collaudo: se previsto nelle Specifiche tecniche, la procedura attraverso la quale il Cliente, congiuntamente ad Aruba, svolge i test e le verifiche finalizzate ad accertare la corrispondenza del Servizio a quanto stabilito nelle Specifiche tecniche.

Condizioni Generali di Fornitura: questo documento.

Condizioni Particolari: le condizioni particolari di fornitura di uno specifico Servizio, compresi tutti gli eventuali documenti dalle stesse richiamati, che il Cliente accetta sottoscrivendo ed inviando ad Aruba il Modulo d'ordine.

Contratto: il complesso dei documenti indicati all'articolo 2.1.

Credenziali di accesso: credenziali inviate da Aruba al Cliente per il primo accesso alle porzioni di infrastruttura gestite dal medesimo.

Data Processing Agreement - DPA: l'accordo, redatto da Aruba in osservanza della disciplina prevista dal Regolamento UE 2016/679 ("General Data Protection Regulation") e dalla normativa di settore vigente, avente ad oggetto le modalità e le condizioni di trattamento dei dati personali che si applica nei casi in cui Aruba tratti dati per conto del Cliente.

Modello di Governance: presente nei soli Contratti dove è attiva l'Opzione Managed, è il documento predisposto da Aruba che stabilisce le modalità di interazione tra le Parti nell'esecuzione del Contratto. In particolare, stabilisce i processi gestionali, gli strumenti organizzativi e tecnici adottati da Aruba nell'erogazione dei Servizi e le penali relative ai livelli di servizio (SLA).

Fornitore Esterno: il fornitore, diverso da Aruba e da società del gruppo Aruba, di beni o servizi (ad esempio, energia elettrica o licenze software secondo il modello "pay per use") necessari ai fini dell'erogazione dei Servizi oggetto del Contratto.

Forza maggiore: qualsiasi evento imprevedibile o fuori dal ragionevole controllo di Aruba, compresi, a titolo di esempio, caso fortuito, difficoltà o impossibilità per Aruba di reperire materie prime o componenti indispensabili all'erogazione del Servizio, insurrezioni, rivoluzioni, scioperi provvedimenti vincolanti di autorità governative o militari, conflitti, atti di terrorismo, eventi pandemici, incendi, alluvioni, scariche elettriche, eventi metereologici estremi e modifiche all'ordinamento giuridico.

Incident: evento occorso ad un Servizio, che ne ha causato un'interruzione e una riduzione dell'operatività.

Informazioni Riservate: cfr. la definizione all'art. 21.1.



Infrastruttura: insieme delle apparecchiature e dei sistemi informatici di proprietà di Aruba o del Cliente, o dal medesimo utilizzati all'interno del Data Center, negli spazi e nei modi consentiti da Aruba.

Intervento di emergenza: intervento volto a risolvere una situazione critica o potenzialmente critica per il funzionamento del Servizio.

Lettera di incarico: documento predisposto da Aruba con cui il Cliente incarica Aruba stessa di eseguire specifiche attività, anche di tipo sistemistico, non previste dalle Specifiche tecniche.

Linea Dati: se prevista dalle Specifiche tecniche, la linea di connettività dati, messa a disposizione da Aruba al Cliente.

Log: file generato da Aruba attraverso i propri mezzi e misuratori costituito da un elenco cronologico delle attività svolte da un sistema operativo, da un database o da altri programmi, generato per permettere la successiva verifica delle attività svolte sul Servizio.

Manutenzione Ordinaria: intervento di manutenzione programmata effettuato al fine di garantire nel tempo le normali condizioni di funzionamento del Servizio e di prevenire o eliminare eventuale guasti o anomalie.

Manutenzione Straordinaria: intervento di manutenzione programmata eseguito al verificarsi di situazioni non prevedibili che richiedono una pronta soluzione.

Modulo d'ordine: il modulo predisposto da Aruba in calce all'Offerta Economica, sottoscritto dal Cliente mediante un proprio rappresentante legale o un procuratore o un delegato o un diverso soggetto dotato dei necessari poteri di firma e dal medesimo trasmesso ad Aruba, che costituisce accettazione del Contratto.

Offerta Economica (o Offerta): il documento redatto e trasmesso da Aruba al Cliente nel quale sono descritte le condizioni economiche di fornitura e la durata dei Servizi.

Opzione "Power and Cooling flat": modalità di erogazione dei Servizi Colocation in cui le unità del servizio Power and Cooling (espresse in kW) sono erogate al Cliente in misura fissa, secondo quanto riportato nell'Offerta Economica. Le unità del servizio Power and Cooling così indicate costituiscono il carico massimo energetico utilizzabile dal Cliente.

Opzione "Power and Cooling variabile": modalità di erogazione dei Servizi Colocation in cui le unità del servizio Power and Cooling erogate al Cliente (espresse in kW) variano sulla base dell'effettivo carico energetico dei Servizi, misurato da Aruba ai Power Distribution Unit, "PDU". Questa opzione è disponibile solo nei casi di Colocation di cage o intere data hall.

Opzione Managed: se richiesta dal Cliente, prevede che Aruba svolga per conto del Cliente delle attività di gestione sistemistica su elementi dell'Infrastruttura individuati nell'Asset e Configuration Inventory.

Opzione Monitored: se richiesta dal Cliente, prevede che Aruba svolga le attività di monitoraggio indicate nelle Specifiche tecniche su elementi dell'Infrastruttura individuati nell'Asset e Configuration Inventory.

Porzione del Servizio: le singole componenti dei Servizi, indicate in Offerta e descritte nelle Specifiche tecniche, che costituiscono segmenti del Servizio complessivo oggetto del Contratto.

Request for Change (o RFC): è la richiesta di un cambiamento al Servizio, nei modi previsti anche dallo standard ITIL. La RFC deve contenere tutte le informazioni necessarie affinché un cambiamento possa essere valutato, approvato e implementato.

SaaS (Software as a Service): modello di servizio in cui Aruba ospita delle applicazioni sulla propria Infrastruttura e le rende disponibili al Cliente tramite la rete Internet.

Scheda prodotto: il documento, alternativo all'Allegato Tecnico, redatto e trasmesso da Aruba al Cliente, nel quale sono descritte le caratteristiche tecniche del Servizio nel caso in cui il Cliente non chieda personalizzazioni.

Servizio: il Servizio fornito da Aruba al Cliente, descritto nelle Condizioni Particolari o nelle Specifiche tecniche.

SLA: il complesso di informazioni contenute nelle Specifiche Tecniche di ciascun Servizio che definiscono i livelli di servizio, anche ai fini dell'applicazione delle penali a carico di Aruba in caso di mancato raggiungimento degli stessi.

Specifiche tecniche: il complesso di informazioni contenute nella Scheda Prodotto o nell'Allegato Tecnico che definiscono le caratteristiche tecniche, funzionali, qualitative e logistiche del Servizio.

Spedizione di Beni del Cliente - Dichiarazione di manleva: il documento predisposto da Aruba che, a fronte della richiesta di spedizione di Beni del Cliente da parte di quest'ultimo, disciplina le modalità e le condizioni con cui Aruba provvede alla spedizione dei medesimi dal Data Center ad un recapito indicato dal Cliente stesso.



Verbale di collaudo: se presente, il documento sottoscritto dalle Parti che attesta l'accettazione del Servizio.

Verbale di collaudo parziale: se presente, il documento sottoscritto dalle Parti che attesta l'accettazione di una Porzione del Servizio.

2. Struttura del Contratto e ordine di prevalenza

- **2.1** Costituiscono parte integrante del Contratto i documenti sotto indicati, se presenti, che, in caso di controversia, saranno interpretati ed applicati con l'ordine di prevalenza che segue:
 - 1) Condizioni Particolari di fornitura dei Servizi Cloud Enterprise (quando applicabili);
 - 2) Condizioni Generali:
 - 3) Offerta Economica:
 - 4) Modulo d'ordine;
 - 5) Specifiche tecniche;
 - 6) Asset e Configuration Inventory;
 - 7) Allegato Penali o Modello di Governance del Contratto;
 - 8) Data Processing Agreement;
 - 9) Modulo per la gestione di apparecchiature o sistemi (quando applicabile, che il Cliente si impegna a sottoscrivere, su richiesta di Aruba, durante l'esecuzione di Servizi, qualora si rendano necessarie una o più attività in esso previste);
 - 10) Lettera di incarico
 - 11) Spedizione di Beni del Cliente Dichiarazione di manleva (in caso di richiesta da parte del Cliente).

3. Oggetto del Contratto, perfezionamento

- 3.1 Oggetto del Contratto è la fornitura al Cliente dei Servizi Data Center Enterprise definiti nelle Specifiche tecniche e negli ulteriori allegati previsti all'art. 2.1.
- **3.2** Qualsiasi prestazione ulteriore rispetto a quelle oggetto del Contratto può essere fornita, previo esame di fattibilità, su richiesta specifica del Cliente, a condizioni, con termini e corrispettivi da concordare.
- 3.3 Il Contratto si perfeziona quando Aruba riceve il Modulo d'Ordine sottoscritto dal Cliente.

4. Durata e rinnovo del contratto

- **4.1** La durata del Contratto è quella indicata nell'Offerta Economica. La durata del Contratto indicata in Offerta decorre dall'attivazione complessiva del Servizio, anche se sono già state attivate Porzioni del Servizio.
- **4.2** Se nell'Offerta Economica è indicata la modalità di rinnovo tacito, il Contratto si rinnova automaticamente alla scadenza per il periodo indicato nell'Offerta Economica, fermo quanto previsto all'art. 18, e così di seguito alle scadenze successive, salvo disdetta comunicata dal Cliente ad Aruba entro 25 (venticinque) giorni prima della scadenza mediante lettera raccomandata A/R ad Aruba S.p.A. Ponte San Pietro (BG), 24036, via San Clemente n. 53, o mediante posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo recessi@aruba.pec.it.
- **4.3** Salvo quanto previsto al precedente articolo 4.2 e al successivo art. 5.7, per proseguire con l'erogazione del Servizio è necessaria la stipula di un nuovo contratto. In ogni caso, al fine di garantire la continuità dell'erogazione del Servizio da parte di Aruba, il Cliente deve manifestare la propria volontà di stipulare un nuovo contratto per la fornitura del Servizio, entro un ragionevole termine antecedente la data di scadenza del Contratto.

5. Corrispettivi, modalità e termini di pagamento

- **5.1** Salvo diverso accordo scritto tra le Parti, i termini di pagamento decorrono dalla data di attivazione del Servizio. In caso il Cliente attivi più Servizi nell'ambito del Contratto, i termini di fatturazione per ciascuno di detti Servizi decorrono a far data dall'attivazione di ciascuno di essi secondo quanto specificato nell'Offerta Economica ai sensi del successivo art. 6.
- **5.2** Se le Specifiche tecniche prevedono la possibilità di attivare Porzioni del Servizio su richiesta del Cliente, i relativi canoni sono indicati in Offerta. I termini di fatturazione delle singole Porzioni di Servizio decorrono dalla data di attivazione di ciascuna di esse ai sensi del successivo art. 6.
- **5.3** Nel caso di Servizi Colocation con Opzione "Power and Cooling flat", le unità del servizio Power and Cooling (espresse in kW) indicate nell'Offerta Economica sono addebitate al Cliente in misura fissa, con fatturazione periodica abbinata al canone del servizio di Colocation. Il prezzo riportato in Offerta è funzione dei costi energetici applicati dal Fornitore Esterno ad Aruba alla data di emissione



dell'Offerta ed è soggetto a revisione secondo quanto previsto all'art. 18. Nel caso in cui il Cliente consumi un quantitativo di energia superiore a quello previsto dall'Offerta, Aruba si riserva di addebitare i costi del quantitativo consumato in eccesso.

- **5.4** Nel caso di Servizi Colocation con Opzione "Power and Cooling variabile", le unità del servizio Power and Cooling erogate al Cliente (espresse in kW) sono addebitate mensilmente, sulla base dell'effettivo carico energetico dei Servizi erogati al Cliente (misurato da Aruba ai Power Distribution Unit, "PDU") e dei costi applicati dal Fornitore Esterno ad Aruba sulla base della bolletta più recente; l'importo che ne deriva (espresso in Euro/kW) è moltiplicato per un indice di efficienza energetica del Data Center denominato PUE (Power Usage Effectiveness), indicato nell'Offerta Economica o comunicato da Aruba al Cliente per iscritto. Il valore finale così ottenuto costituisce il prezzo del servizio Power and Cooling.
- **5.5** Se il Servizio prevede l'attivazione di una Linea Dati, il canone periodico è indicato in Offerta. I termini di fatturazione del canone relativo alla Linea Dati decorrono dalla data di attivazione, comunicata da Aruba al Cliente come indicato al successivo art. 6, sino alla cessazione del Contratto.
- **5.6** Fatta salva l'applicazione del successivo art. 13, in caso di mancato o parziale pagamento dei corrispettivi dovuti entro la data di scadenza pattuita, Aruba invia una comunicazione scritta al Cliente concedendo al medesimo un termine di 30 (trenta) giorni per provvedere al pagamento, durante il quale Aruba garantisce la continuità di erogazione del Servizio. Trascorso questo termine senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento di quanto dovuto, Aruba si riserva la facoltà di sospendere i Servizi interessati; trascorsi ulteriori 60 giorni senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento del prezzo dovuto, Aruba si riserva la facoltà di risolvere il Contratto secondo quanto previsto dal successivo art. 14.1.
- **5.7** A fronte di una espressa richiesta del Cliente, Aruba può continuare ad erogare i Servizi oltre la scadenza pattuita, anche in assenza di un formale rinnovo del Contratto, per un periodo concordato per iscritto dalle Parti. In questo caso, il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi per tutto il periodo di effettiva erogazione dei Servizi alle stesse condizioni previste nell'Offerta Economica, fermo quanto previsto al successivo art. 18. In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento dei corrispettivi pattuiti, si applicano gli interessi di cui al D. Lgs. 231/2002. La proroga del Contratto può essere concessa massimo due volte.
- **5.8** Ogni eventuale ritardo di Aruba nell'emissione della fattura non può essere interpretato dal Cliente come acquiescenza o modifica alle pattuizioni disciplinate nel presente articolo.

6. Attivazione ed accettazione del Servizio

- **6.1** I Servizi sono attivati alla data comunicata da Aruba al Cliente tramite specifica comunicazione. Il Cliente, fatto salvo quanto previsto dal successivo art. 6.3, deve comunicare per iscritto ad Aruba eventuali vizi o difformità relativi al Servizio stesso entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di attivazione del Servizio o della Porzione di Servizio (se previsto dalle Specifiche tecniche); decorso questo termine il Servizio è considerato accettato. Se, a seguito della segnalazione del Cliente, Aruba riconosce l'esistenza di vizi o difformità sostanziali, la data di attivazione corrisponde alla data di comunicazione della rimozione degli stessi.
- **6.2** Nel caso in cui l'Offerta Economica o le Specifiche tecniche prevedano la fornitura di componenti hardware, l'attivazione del Servizio è subordinata all'effettiva disponibilità di questi componenti. Aruba si impegna ad approvvigionarsi di componenti hardware da Fornitori Esterni solo previa sottoscrizione del Modulo d'Ordine da parte del Cliente.
- **6.3** Se le Specifiche tecniche prevedono l'attività di Collaudo del Servizio o della Porzione dello stesso, il Cliente è tenuto ad iniziarne l'esecuzione entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data comunicata da Aruba ai sensi del precedente art. 6.1 e a concluderlo entro 7 (sette) giorni lavorativi, fatti salvi diversi accordi tra le Parti per iscritto. Durante il periodo di Collaudo, il Cliente segnala ad Aruba i vizi o le difformità eventualmente riscontrati sul Servizio o sulla Porzione di Servizio. Aruba provvede a rimuovere le irregolarità segnalate dandone comunicazione al Cliente e da quella data inizia a decorrere il termine per effettuare il nuovo Collaudo del Servizio o della Porzione di Servizio. Durante il periodo di Collaudo Aruba non è responsabile per eventuali malfunzionamenti riscontrati sul Servizio o sulla Porzione di Servizio. A conclusione del Collaudo, le Parti sottoscrivono il Verbale di Collaudo o il Verbale di Collaudo Parziale, che costituiscono accettazione del Servizio o della Porzione di Servizio oggetto del Collaudo. In tal caso, la data di attivazione del Servizio o della Porzione di Servizio corrisponde a quella di sottoscrizione del Verbale di Collaudo o del Verbale di Collaudo Parziale.
- **6.4** Se le Specifiche tecniche prevedono l'attivazione di una o più linee Dati, Aruba comunica l'avvenuta attivazione della Linea Dati al Cliente. Entro 5 (cinque) giorni dall'attivazione, il Cliente può richiedere ad Aruba il verbale di collaudo della Linea Dati. I termini di pagamento dei canoni della Linea Dati decorrono secondo quanto previsto dal precedente art 5.2 sino alla cessazione del Contratto.
- **6.5**. Fermo restando quanto previsto a precedenti commi e senza pregiudizio per quanto previsto in altre clausole del Contratto, nel caso in cui siano previsti più Servizi nell'ambito del Contratto, le Parti potranno concordare e riportare sulle Specifiche tecniche o sull'Offerta Economica un piano di avanzamento avente ad oggetto l'attivazione di ciascuno di essi.
- **6.6** Tutte le richieste del Cliente ulteriori rispetto a quanto già attivato e accettato, secondo le modalità descritte ai commi precedenti, saranno interpretate da Aruba come RFC e quindi sottoposte ad una nuova e specifica Offerta.



7. Diritti ed obblighi delle Parti e limitazioni di responsabilità di Aruba

- 7.1 Il Cliente ha il diritto di utilizzare il Servizio conformemente a quanto previsto nel Contratto e nei relativi Allegati. Nel caso in cui il Cliente si avvalga nell'utilizzo del Servizio di propri collaboratori, dipendenti o soggetti terzi, si assume la piena responsabilità del loro operato nei confronti di Aruba.
- 7.2 Il Cliente è tenuto a: (i) provvedere al pagamento del corrispettivo con le modalità ed i termini indicati al precedente art. 5; (ii) utilizzare il Servizio nel rispetto del Contratto e delle normative vigenti. Il Cliente dichiara inoltre di essere in regola con le eventuali licenze necessarie in relazione ai Beni del Cliente presenti all'interno del Data Center e si impegna a rispettarne i relativi termini e condizioni.
- 7.3 Aruba garantisce al Cliente la fornitura e l'utilizzo del Servizio 24/7/365 in conformità ai livelli di servizio previsti dalle Specifiche Tecniche.
- 7.4 In parziale deroga al precedente art. 7.3, il Cliente prende atto ed accetta che, nel caso di Servizi Colocation con Opzione "Power and Cooling flat", in caso di superamento del carico energetico massimo previsto dall'Offerta Economica ed operativamente allocato, può verificarsi il distacco automatico della fornitura elettrica in ragione dal consumo eccessivo. Aruba si riserva di addebitare i costi del quantitativo consumato in eccesso ai sensi dell'art. 5.3. Aruba si riserva inoltre di informare il Cliente dell'avvenuto superamento, affinché lo stesso riduca il consumo o valuti un aumento della capacità di fornitura energetica del Servizio.
- **7.5.** Gli obblighi e le responsabilità di Aruba verso il Cliente sono quelli definiti dal Contratto. Pertanto, in qualsiasi caso di violazione o inadempimento imputabile ad Aruba, la stessa risponde nei limiti previsti dal successivo art. 9, salvo il caso di dolo o colpa grave. Aruba risponde inoltre per il danno emergente causato al personale o ad apparecchiature fisiche del Cliente nei limiti delle coperture assicurative previste all'art. 22, in caso di violazione o inadempimento imputabile alla medesima.
- 7.6 Se Aruba reputa opportuna l'applicazione di patch o l'aggiornamento dei software utilizzati per esigenze di sicurezza dell'Infrastruttura e dei dati contenuti nella stessa e ciò richiede la modifica da parte del Cliente delle sue componenti applicative, questo deve eseguire le attività di sua competenza entro 3 (tre) mesi dalla data in cui Aruba ha comunicato al Cliente la necessità dell'intervento, fornendo allo stesso le informazioni tecniche relative. Nel caso di servizi erogati in modalità SaaS, Aruba fornisce al Cliente un ambiente di test per validare le proprie interfacce di applicazione. Le Parti possono concordare per iscritto un termine più lungo.
- 7.7 Se il Cliente non effettua gli aggiornamenti necessari alla scadenza del termine indicato al precedente art. 7.6, il Cliente è responsabile in via esclusiva di qualsiasi danno occorso allo stesso, ad Aruba o a terzi, a causa della mancata risoluzione della vulnerabilità di sicurezza. Inoltre, Aruba ha la facoltà di:
- procedere alla dismissione dell'Infrastruttura del Cliente, durante la quale non trovano applicazione gli SLA previsti dal Contratto ed Aruba eroga il Servizio in regime di best effort;
- collocare gli elementi dell'Infrastruttura interessati ed il relativo perimetro di sicurezza in ambiente segregato;
- affidare al Cliente in via esclusiva la gestione sistemistica dell'Infrastruttura o della porzione di essa interessata dal mancato aggiornamento;
- aggiornare i propri sistemi, nel caso di Servizio erogato in modalità SaaS.
- Il Cliente è comunque tenuto fino al termine del Servizio al pagamento dei corrispettivi previsti dall'Offerta Economica, che sono dovuti ad Aruba a copertura dei costi di dismissione e di messa in sicurezza dell'Infrastruttura. Il Servizio viene ripristinato nelle normali condizioni di erogazione previste dal Contratto quando il Cliente comunica di avere concluso le attività di sua competenza.
- **7.8** In conformità alla normativa sul trattamento dei dati personali, Aruba non esegue alcun backup dei dati del Cliente o servizio di disaster recovery, se non espressamente previsto. Se previsto, il servizio di backup o di disaster recovery è erogato da Aruba nei limiti, con le modalità e secondo i tempi indicati nelle Specifiche tecniche.
- **7.9** Salvo diverso accordo scritto fra le Parti in relazione allo specifico servizio erogato, è esclusa qualsiasi responsabilità di Aruba per l'uso fatto dal Cliente dei Servizi in relazione a situazioni critiche che comportino, a titolo esemplificativo, rischi specifici per l'incolumità delle persone, danni ambientali, rischi specifici in relazione a servizi di trasporto di massa, alla gestione di impianti nucleari e chimici e di dispositivi medici.
- **7.10** Aruba non assume responsabilità circa il contenuto dei dati e delle informazioni a qualsiasi titolo immessi o trattati dal Cliente tramite il Servizio. Per questa ragione, il Cliente manleva Aruba da richieste di risarcimento danni e, in generale, da qualsiasi conseguenza pregiudizievole derivante dai dati immessi o trattati tramite il Servizio.
- **7.11** Aruba rimane estranea e non è responsabile di attività svolte o servizi erogati da soggetti terzi incaricati direttamente dal Cliente a seguito, eventualmente, di una specifica nomina a Responsabile del Trattamento.
- **7.12** Se il Cliente richiede ad Aruba la spedizione di Beni del Cliente dal Data Center di Aruba verso un recapito indicato dal Cliente stesso, il Cliente si impegna a compilare e sottoscrivere il modulo Spedizione di Beni del Cliente Dichiarazione di manleva, che diventa parte integrante del Contratto.



8. Assistenza, rilevamento guasti e anomalie

- **8.1** L'assistenza tecnica è resa nei tempi e secondo le modalità indicate nelle Specifiche tecniche. Il Cliente è tenuto in ogni caso a comunicare tempestivamente ad Aruba eventuali irregolarità o disfunzioni dal medesimo rilevate nei Servizi.
- **8.2.** Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Cliente ad Aruba secondo le modalità indicate nel Modello di Governance o nell'Allegato Penali entro 48 ore dal verificarsi del guasto, a pena di decadenza del riconoscimento dei crediti previsti all'art. 9.
- **8.3** I crediti saranno inoltre riconosciuti soltanto se il disservizio è confermato dalla struttura di monitoraggio di Aruba. Tuttavia il Cliente, se dispone di un proprio servizio di monitoraggio, potrà misurare autonomamente gli eventuali disservizi. Nel caso in cui gli esiti dei rispettivi monitoraggi fossero discordanti, le Parti si impegnano a valutare congiuntamente le misurazioni.
- **8.4** Aruba, in caso di Incident ed a fronte di una specifica richiesta del Cliente in tal senso, può mettere a disposizione un Incident report redatto e gestito secondo gli standard e le policy delineate da ITIL.

9. Livelli di Servizio

- 9.1 I livelli di servizio garantiti per ciascun Servizio sono indicati nelle Specifiche Tecniche del relativo Servizio.
- **9.2.** Il mancato rispetto dei livelli di servizio di cui al precedente art. 9.1 deve essere accertato secondo la procedura prevista dal Modello di Governance o dall'Allegato Penali e costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, qualora applicabile, il credito determinato secondo le modalità ed i criteri descritti all'interno dei medesimi allegati.
- 9.3. Gli indennizzi riconosciuti da Aruba sono gestiti sotto forma di rimborso o riduzione del dovuto sul canone successivo, qualora rimanente.

10. Manutenzione

- 10.1 Sono possibili interventi di:
 - manutenzione ordinaria, che Aruba comunica al Cliente con un preavviso di 7 (sette) giorni;
 - manutenzione straordinaria, che Aruba comunica al Cliente con un preavviso di 48 (quarantotto) ore;
 - emergenza, che Aruba effettua tempestivamente e ne dà comunicazione al Cliente nel più breve tempo possibile.
- **10.2** In caso di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria e, ove possibile, negli interventi di emergenza la comunicazione al Cliente contiene gli eventuali periodi di interruzione del Servizio, i tempi di ripristino stimati e i possibili impatti.
- **10.3** Il Cliente è consapevole ed accetta che, durante gli interventi di manutenzione e di emergenza, i Servizi possono subire una riduzione in termini di prestazioni, ridondanza o stabilità. Aruba può suggerire al Cliente eventuali misure di mitigazione.

11. Disciplina dell'Opzione Managed

- 11.1 Il Cliente che sceglie l'Opzione Managed è consapevole ed accetta che Aruba esegue esclusivamente le attività di gestione sistemistica stabilite nelle Specifiche tecniche, sugli elementi dell'Infrastruttura la cui gestione è demandata ad Aruba nell'Asset e Configuration Inventory. Aruba tratta i dati, le informazioni e i contenuti immessi dal Cliente nell'Infrastruttura secondo le istruzioni contenute nel DPA e per le sole finalità in esso indicate. Ogni altro elemento dell'Infrastruttura che non è espressamente indicato come in gestione ad Aruba nell'Asset e Configuration Inventory è escluso dall'ambito dei Servizi e ricade nell'esclusiva responsabilità del Cliente o di ogni eventuale terzo designato da quest'ultimo.
- 11.2 Aruba agisce in qualità di Amministratore di Sistema e si assume i relativi obblighi normativi per tutti gli elementi dell'Infrastruttura gestiti dalla stessa. Aruba è l'unico titolare delle credenziali amministrative e il Cliente rinuncia pertanto a qualsiasi accesso amministrativo agli elementi gestiti da Aruba. Di conseguenza, il Cliente o gli eventuali terzi incaricati dallo stesso operano in qualità di Amministratori di Sistema e si assumono i relativi obblighi normativi per ogni elemento dell'Infrastruttura diverso da quelli espressamente ricompresi nella gestione esclusiva di Aruba.
- 11.3 Il Cliente accetta che, per tutti gli elementi dell'Infrastruttura non gestiti da Aruba (l'intera Infrastruttura in caso di mancata scelta dell'Opzione Managed), Aruba fornisce al Cliente unicamente la loro configurazione iniziale, secondo quanto previsto nelle Specifiche Tecniche. Il Cliente ha l'esclusiva responsabilità degli stessi a partire dal momento della consegna dell'Infrastruttura da parte di Aruba. In particolare, Aruba fornisce al Cliente le Credenziali di accesso al momento della consegna dell'Infrastruttura; il Cliente si impegna a cambiarle immediatamente ed è l'esclusivo responsabile della loro segretezza.



Il Cliente è l'unico responsabile di tutte le attività eseguite sugli elementi dell'infrastruttura gestiti dal medesimo, salvo il caso in cui ad Aruba sia espressamente richiesto di eseguire alcune attività mediante la sottoscrizione dell'apposita Lettera di incarico. In questo caso, Aruba esegue le operazioni richieste secondo le istruzioni fornite dal Cliente utilizzando delle credenziali temporanee fornite dal Cliente, che lo stesso si impegna a disattivare una volta ricevuta la comunicazione di fine intervento da parte di Aruba. Il Cliente accetta che Aruba assume un'obbligazione di mezzi e non di risultato: non si configura, pertanto, in capo ad Aruba alcuna responsabilità se quest'ultima ha agito in conformità alle istruzioni fornite dal Cliente.

- 11.4 Fermo quanto previsto agli artt. 7.6 e 7.7, il Cliente, in caso di scelta dell'Opzione Managed o in caso di affidamento ad Aruba di specifiche attività di natura sistemistica, delega Aruba ad aggiornare i software forniti da terze parti al fine di assicurarne il corretto funzionamento in caso di support e patch rilasciati dai rispettivi fornitori. Aruba effettua l'aggiornamento secondo le indicazioni fornite dal Cliente o descritte nelle Specifiche tecniche. È quindi esclusa qualsiasi responsabilità di Aruba per eventuali malfunzionamenti, rallentamenti delle prestazioni, rischi alla sicurezza o all'integrità dei dati occorsi durante l'esecuzione di queste attività o in conseguenza delle stesse.
- **11.5** Se non ha aderito all'Opzione Managed, fatto salvo quanto previsto all'art. 12, il Cliente è sempre responsabile in via esclusiva di eventuali malfunzionamenti, rallentamenti delle prestazioni, rischi alla sicurezza o all'integrità dei dati dovuti a ritardi, mancanze o errori nell'adeguare autonomamente i software forniti da terze parti in caso di support e patch rilasciati dai rispettivi fornitori.

12. Opzione Monitored

- **12.1** Con riferimento agli elementi dell'Infrastruttura per i quali il Cliente attiva l'Opzione Monitored, Aruba esegue esclusivamente le attività di monitoraggio descritte nelle Specifiche tecniche.
- **12.2** Il Cliente è consapevole ed accetta che, per tutte le attività non espressamente delegate ad Aruba ai sensi di questo articolo, Aruba non è in possesso delle Credenziali di accesso, né riveste la qualifica di Amministratore di Sistema. Il Cliente è quindi l'unico responsabile per tutte le attività svolte dal medesimo sul Servizio stesso e per tutto quanto non è espressamente delegato ad Aruba, a meno che Aruba non sia da questo specificatamente delegata mediante un'apposita Lettera di incarico, secondo le modalità previste all'art. 11.3.

13. Sospensione dei Servizi

- **13.1** Fatta salva l'applicazione degli artt. 5, 10 e 14, Aruba si riserva la facoltà di sospendere i Servizi, anche senza preavviso, nelle seguenti ipotesi:
 - a) se si verificano eventi di Forza maggiore;
 - se è necessario procedere ad interventi di emergenza o relativi alla risoluzione di problemi di sicurezza, pericolo per l'intera rete o per persone o cose, esclusi gli interventi divenuti necessari a causa di un inadempimento di Aruba.

In queste ipotesi, il Servizio viene ripristinato quando Aruba ha accertato che sono state effettivamente eliminate le cause che avevano determinato la sospensione.

14. Risoluzione del Contratto

- **14.1** Nel caso di violazione da parte del Cliente degli obblighi previsti agli Artt. 5, 7 e 19 delle presenti Condizioni Generali di fornitura, Aruba comunica al Cliente l'inadempimento diffidando il medesimo ad adempiere alle obbligazioni assunte entro un termine di 60 giorni dalla ricezione della stessa comunicazione. In caso di mancato adempimento da parte del Cliente entro il termine sopra indicato, Aruba può procedere alla risoluzione del rapporto contrattuale ai sensi dell'art. 1456 c.c..
- **14.2** Essendo indispensabile la nomina di Aruba quale Responsabile del trattamento dei dati ai fini della corretta erogazione del Servizio, il Contratto è da intendersi risolto con effetto immediato nel caso di revoca da parte del Cliente di questa nomina. In tal caso, il Cliente sarà tenuto a pagare i corrispettivi previsti fino alla scadenza del Contratto a titolo di penale.
- **14.3** A far data dalla risoluzione del Contratto verificatasi nei casi previsti dal presente articolo, il Servizio viene disattivato. Aruba ha la facoltà di addebitare al Cliente ogni eventuale ulteriore onere che la stessa abbia dovuto sopportare, restando in ogni caso salvo il suo diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti.

15. Cessazione del Contratto

15.1 In tutte le ipotesi di cessazione del Contratto i servizi sono disattivati ed i dati e le informazioni immessi o trattati dal Cliente nell'Infrastruttura sono conservati per ulteriori trenta giorni a titolo di cortesia, senza che Aruba ne assuma l'obbligo e quindi esclusa qualsiasi sua responsabilità in caso di loro perdita o danneggiamento totale o parziale. Trascorso questo ulteriore periodo, in difetto di



rinnovo, i dati e le informazioni sono definitivamente cancellati e non più recuperabili. Le operazioni di cancellazione avvengono nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 ("General Data Protection Regulation") e delle norme vigenti. Nell'ipotesi di successiva riattivazione dei Servizi, previa conclusione di un nuovo Contratto, è ad esclusivo carico del Cliente l'eventuale ripristino dei dati e informazioni dal medesimo precedentemente immessi o trattati nell'Infrastruttura. Il Cliente è tenuto a ritirare i Beni del Cliente, dandone preavviso di almeno 48 ore ad Aruba, entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla cessazione del Contratto; se il Cliente affida l'incarico di ritirare i Beni del Cliente ad un terzo, deve comunicarne il nominativo ad Aruba sempre con preavviso di 48 ore. Aruba è liberata da ogni rischio e obbligo dal momento in cui mette a disposizione del Cliente o del terzo i Beni del Cliente. Trascorsi 6 (sei) mesi dalla cessazione del Contratto, se i Beni del Cliente non sono stati ritirati, questi devono intendersi definitivamente abbandonati con ogni conseguenza di legge; in questo caso, Aruba, esclusa qualsiasi sua responsabilità al riguardo anche nel caso di perdita o cancellazione dei dati contenuti negli stessi, può procedere al loro smaltimento.

16. Aggiornamenti e Variazioni

- **16.1** Il Cliente è consapevole e accetta che i Servizi oggetto del Contratto sono caratterizzati da tecnologia in continua evoluzione. Per questo motivo, Aruba si riserva il diritto di modificare in meglio le specifiche tecnologiche degli stessi e degli strumenti ad essi correlati. Per lo stesso motivo, Aruba si riserva di modificare le Specifiche tecniche, unilateralmente ed in qualsiasi momento, in senso migliorativo per il Cliente.
- **16.2** Eventuali modifiche peggiorative dei Servizi o del Contratto sono comunicate da Aruba al Cliente secondo quanto previsto al successivo art. 20. In tal caso il Cliente può recedere dal Contratto entro 25 (venticinque) giorni dal ricevimento della predetta comunicazione. Se il Cliente non esercita il diritto di recesso, le modifiche si intendono accettate.

17. Licenze e copyright

- **17.1** I software di Aruba, come qualsiasi altro diritto di autore o di proprietà intellettuale sui contenuti del Servizio, sono di proprietà esclusiva di Aruba o dei suoi danti causa. Il Cliente, pertanto, non acquista alcun diritto o titolo al riguardo e può fare uso degli stessi soltanto nel periodo di vigenza contrattuale.
- 17.2 Nel caso di software forniti da terze parti per il tramite di Aruba, l'utilizzo degli stessi è regolato dai rispettivi accordi di licenza che il Cliente dichiara di aver visionato ed accettato. Il Cliente dichiara di essere in regola con le eventuali licenze dei software necessarie per l'utilizzo dell'Infrastruttura e di utilizzare detti software secondo le modalità indicate dai rispettivi titolari ed esclusivamente per uso proprio, con esclusione di qualsiasi responsabilità di Aruba.

18. Revisione dei prezzi

18.1 Aruba per la fornitura del Servizio può acquistare da un Fornitore Esterno beni e servizi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'energia elettrica e le licenze software "pay per use", i cui prezzi non sono controllati da Aruba. Pertanto:

- 1. nel caso dei Servizi di Colocation, il prezzo del servizio Power and Cooling addebitato al Cliente è oggetto di revisione nei termini seguenti:
 - Opzione "Power and Cooling flat": Aruba si riserva di modificare il prezzo del servizio Power and Cooling su base mensile in ragione delle variazioni dei costi applicate dal Fornitore Esterno. In ogni caso, Aruba aumenta o riduce il prezzo della componente energetica se, dalla data dell'ultima modifica di prezzo dalla stessa effettuata, si verifica un aumento o una riduzione dei costi applicati dal Fornitore Esterno non inferiore al 15%. Aruba invia al Cliente apposita comunicazione in occasione di ogni variazione:
 - Opzione "Power and Cooling variabile": il prezzo del Servizio Power and Cooling riflette l'effettivo carico energetico e la variazione dei relativi costi applicati su base mensile dal Fornitore Esterno, prendendo come riferimento iniziale il relativo importo indicato nell'Offerta Economica, o calcolato sulla base della bolletta energetica alla data di stipula del Contratto:
- 2. per tutti i Servizi Data Center diversi dalla Colocation, inclusi i servizi Cloud di qualunque tipologia e fermo quanto previsto nelle Condizioni Particolari di fornitura dei Servizi Cloud Enterprise (quando applicabili), il Cliente accetta sin d'ora che, se nel corso della durata contrattuale i costi applicati dal Fornitore Esterno o altri costi non controllati da Aruba (ad esempio, costi di trasporto) hanno registrato nei precedenti 12 (dodici) mesi una variazione pari o superiore al 20%, Aruba può procedere ad una revisione dei prezzi dei Servizi nei limiti del 10% del prezzo di listino riportato nell'Offerta Economica o nel pannello presente nell'area cliente del portale di Aruba. La revisione dei prezzi in aumento può essere operata da Aruba al massimo una volta all'anno nel corso della durata contrattuale, previa giustificazione della variazione dei costi da parte di Aruba;
- 3. i prezzi delle licenze software pagati dal Cliente per il tramite di Aruba ai rispettivi Fornitori Esterni, secondo il modello "pay per use", vengono adeguati nella misura corrispondente alla variazione applicata da parte dei Fornitori Esterni stessi;
- 4. nel caso di variazione dei prezzi ai sensi del presente art. 18.1 è esclusa l'applicazione dell'art. 16.2.



- **18.2** Se il Cliente ha richiesto la modalità di rinnovo tacito del Servizio, Aruba può aggiornare i corrispettivi per il Servizio riportati nell'Offerta Economica in misura pari alla variazione dell'indice nazionale dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati rispetto all'anno precedente; l'adeguamento può essere applicato ad ogni successivo anno solare, per tutto il periodo di validità del Contratto.
- **18.3** Inoltre, fermo quanto previsto agli artt. 18.1 e 18.2, Aruba, in caso di rinnovo tacito del contratto, prima del raggiungimento del termine contrattuale previsto, con un preavviso di 15 giorni, può aggiornare l'Offerta e il listino.
- 18.4 Resta fermo quanto previsto nelle Condizioni Particolari con riferimento al listino relativo al Servizio Cloud.

19. Regole di accesso e di sicurezza

- **19.1** Il Cliente, i suoi eventuali fornitori ed appaltatori, possono accedere al Data Center previa autorizzazione e nel rispetto delle istruzioni fornite da Aruba tramite separate comunicazioni, che contengono anche indicazioni sulle procedure da rispettare nelle ipotesi in cui si verifichi un'emergenza. Nel caso di mancato rispetto di tali regole, Aruba si riserva la facoltà di impedire l'introduzione di Beni del Cliente o di personale del Cliente medesimo, nonché dei suoi fornitori ed appaltatori temporaneamente o permanentemente.
- **19.2** Il Cliente si impegna a collaborare con Aruba per assicurare il corretto adempimento alle prescrizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro di cui al D.Lgs. 81/2008, in ogni caso in cui debbano essere svolte, su sua richiesta e all'interno dei luoghi nella disponibilità di Aruba, attività di natura diversa dalla mera prestazione d'opera intellettuale.
- **19.3** Salvo diverse indicazioni da parte del Cliente, Aruba indirizza le comunicazioni e le richieste relative al controllo accessi ed alla salute e sicurezza sul lavoro al referente del contratto così come definito al paragrafo 20.1.

20. Comunicazioni tra le Parti

- 20.1 Salvo sia diversamente previsto nel Modello di Governance, le comunicazioni di Aruba al Cliente vengono inviate all'indirizzo del Referente del Contratto indicato sul Modulo d'ordine o tramite la piattaforma di assistenza messa a disposizione da Aruba. Il Cliente deve indicare tramite il portale di assistenza le autorizzazioni concesse a ciascuno dei propri utenti abilitati all'utilizzo del medesimo. Aruba si riserva di inviare comunicazioni specifiche ai singoli referenti, qualora indicati dal Cliente, riportati nel Modulo d'ordine o comunicati tramite la piattaforma di assistenza messa a disposizione da Aruba, secondo le competenze di seguito indicate:
 - referente amministrativo: l'interlocutore indicato dal Cliente per le comunicazioni/richieste amministrative e deputato a ricevere le fatture elettroniche;
 - referente tecnico: l'interlocutore indicato dal Cliente per le comunicazioni/richieste tecniche relative al Servizio;
 - referente del contratto: l'interlocutore indicato dal Cliente per le richieste inerenti al contratto diverse da quelle di competenza del referente tecnico e del referente amministrativo;
 - referente Privacy: l'interlocutore indicato dal Cliente per le comunicazioni/richieste inerenti al trattamento dei dati personali.

Salvo sia diversamente indicato nelle presenti condizioni, le comunicazioni di Aruba al Cliente vengono effettuate indistintamente a mano, tramite posta elettronica, certificata e non, a mezzo di lettera raccomandata A/R, oppure posta ordinaria. Eventuali variazioni non comunicate ad Aruba degli indirizzi e dei recapiti del Cliente, compreso l'indirizzo e-mail indicato nel Modulo d'ordine, non sono ad essa opponibili.

20.2 Salvo sia diversamente indicato nelle presenti condizioni, le comunicazioni del Cliente ad Aruba devono essere trasmesse al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: aruba@aruba.pec.it.

21. Sicurezza delle Informazioni e confidenzialità

- **21.1** Le Parti devono mantenere confidenziale qualsiasi informazione riservata di cui le stesse vengono a conoscenza in relazione al Contratto. Sono considerate "Informazioni Riservate" tutte le informazioni, i dati e i documenti, in qualunque forma (cartacea, elettronica o verbale) riguardanti le Parti e le loro affiliate, che sono:
 - relativi ad attività passate, presenti o future riguardanti la ricerca, lo sviluppo, le attività commerciali, le attività anche non a fine di lucro:
 - relative ai prodotti e ai servizi (a titolo esplicativo, ma non esaustivo, le caratteristiche, le configurazioni, le informazioni tecniche e di sicurezza, i preventivi, le relazioni di audit ed i piani di sviluppo dei prodotti e dei servizi);
 - le conoscenze tecniche ed informatiche, il know-how e i segreti industriali, qualunque forma essi assumano, nonché le informazioni su clienti, i progetti e i piani di organizzazione degli stessi, le informazioni condivise o sviluppate per finalità di cui al Contratto:
 - identificate per iscritto come riservate o che, per normativa, natura delle stesse o altra circostanza, sono da considerare come riservate.



In nessun caso, possono venire considerate riservate:

- a) le informazioni che al momento della comunicazione sono di dominio pubblico o lo sono diventate successivamente, senza che la Parte che le ha ricevute abbia violato il presente obbligo di confidenzialità;
- b) le informazioni che al momento della comunicazione sono già conosciute legittimamente dalla Parte che le riceve, sempre che la conoscenza non sia stata fraudolentemente ottenuta e la Parte possa darne prova;
- c) le informazioni elaborate da ciascuna delle Parti in modo del tutto indipendente;
- d) le informazioni che la Parte è obbligata a comunicare in ottemperanza a un obbligo di legge o ad un ordine di una Autorità giudiziaria o amministrativa. Ove consentito, la Parte soggetta all'obbligo o che ha ricevuto l'ordine ne dà immediata notizia scritta alla Parte proprietaria delle Informazioni Riservate, affinché quest'ultima possa richiedere i più adeguati provvedimenti giudiziali a tutela dei propri interessi o altro idoneo rimedio;
- e) le informazioni la cui divulgazione è stata preventivamente autorizzata per iscritto dalla Parte che le ha trasmesse.

Ciascuna Parte si impegna a non utilizzare le Informazioni Riservate per scopi diversi da quelli individuati nel Contratto fornite dall'altra nello svolgimento delle attività oggetto del medesimo e di non divulgarle ai propri dipendenti e collaboratori se non per dare esecuzione al Contratto.

- 21.2 La Parte divulgante in ogni momento può richiedere alla Parte ricevente la distruzione o la restituzione di qualsiasi documento, cartaceo o elettronico, contenente Informazioni Riservate in possesso della Parte Ricevente stessa, o di propri eventuali dipendenti, ausiliari e collaboratori, eventuali subappaltatori o subcontraenti in genere e dei dipendenti, ausiliari e collaboratori di que sti ultimi. La Parte Ricevente si impegna a provvedere alla restituzione o alla cancellazione entro 5 (cinque) giorni dalla richiesta.
- **21.3** Le Parti rispondono, con diretta assunzione di responsabilità, dei comportamenti in violazione di quanto previsto dal presente articolo assunti dai propri dipendenti, collaboratori e da eventuali terzi incaricati dalle Parti stesse.
- **21.4** Ciascuna Parte prende atto che i suddetti obblighi di confidenzialità sono validi e vincolanti per tutta la durata del Contratto e per un periodo 2 (due) anni dalla data di cessazione dello stesso, per qualsivoglia motivo.
- **21.5** In caso di violazione degli obblighi di cui al presente articolo, per ciascuna violazione la Parte inadempiente è tenuta al versamento in favore dell'altra parte, di una penale pari al 2% del corrispettivo su base mensile previsto nell'Offerta Economica.

22. Coperture Assicurative

22.1 Aruba ha stipulato e si impegna a mantenere attive durante la vigenza contrattuale le assicurazioni obbligatorie per legge, nonché quelle R.C.T. e R.C. Professionale.

23 Legge applicabile e Foro competente

- 23.1 Il Contratto è regolato esclusivamente dalla legge italiana, restando esclusa l'applicazione della convenzione delle Nazioni Unite sulla vendita internazionale delle merci.
- **23.2** Qualsiasi controversia relativa all'interpretazione o all'esecuzione del Contratto è soggetta, in via esclusiva, alla giurisdizione dell''Autorità giudiziaria italiana e alla competenza del Foro di Bergamo.

24. Disposizioni finali

- **24.1** Il Contratto annulla e sostituisce ogni altro precedente accordo o intesa eventualmente intervenuti tra Aruba e il Cliente in ordine allo stesso oggetto. Nessuna modifica, postilla o clausola comunque aggiunta al Contratto è valida ed efficace tra le Parti, se non specificatamente ed espressamente approvata per iscritto da entrambe. In caso di accordi particolari con il Cliente questi devono essere formulati per iscritto e costituiscono addendum al Contratto. Resta fermo che Aruba ed il Cliente sono soggetti autonomi ed indipendenti e che il presente Contratto non stabilisce alcun rapporto di collaborazione o di agenzia tra di Ioro. Né Aruba né il Cliente hanno il potere di impegnare l'altro o di assumere obblighi per conto dell'altro, senza il consenso scritto dell'altro.
- **24.2** In nessun caso eventuali inadempimenti o comportamenti del Cliente difformi rispetto al Contratto, possono essere considerati quali deroghe al medesimo o tacita accettazione degli stessi, anche se non contestati da Aruba. L'eventuale inerzia di Aruba nell'esercitare o far valere un qualsiasi diritto o clausola del Contratto, non costituisce rinuncia a tali diritti o clausole.
- **24.3** L'eventuale inefficacia o invalidità, totale o parziale, di una o più clausole del Contratto non comporta l'invalidità delle altre, le quali devono ritenersi pienamente valide ed efficaci.



- 24.4 È fatto divieto al Cliente di cedere il Contratto a terzi senza la previa autorizzazione scritta di Aruba.
- 24.5 Nessun titolo di proprietà sugli spazi, sui locali del Data Center o sulle Infrastrutture viene trasferito da Aruba al Cliente.
- **24.6** Aruba ha la facoltà di utilizzare il nome ed il marchio del Cliente sui propri siti web o in presentazioni pubbliche o riservate al solo scopo di referenza sul Servizio oggetto del Contratto, senza rivelarne ulteriori informazioni. Parimenti, è facoltà del Cliente dichiarare l'utilizzazione dell'Infrastruttura di Aruba S.p.A. per il Servizio ai terzi.
- **24.7** La versione ufficiale del Contratto è redatta in italiano. In caso di conflitti tra le traduzioni in lingue diverse messe a disposizione da Aruba, prevarrà la versione originale redatta in Italiano che sarà fornita al Cliente a semplice richiesta.
- 24.8 Per quanto non espressamente previsto e disciplinato nel presente Contratto, le Parti rinviano alle norme del Codice civile e dell'ordinamento giuridico vigente in quanto applicabili.

25 Trattamento dei dati personali e informativa

- **25.1** Il trattamento dei dati personali del Cliente e dallo stesso comunicati ad Aruba ai fini della stipula del Contratto e della successiva erogazione del Servizio, è effettuato in conformità al D.lgs. 196/2003, al Regolamento UE 2016/679 e all'informativa privacy disponibile al link https://enterprise.aruba.it/documents/tc-files/it/it-privacy-policy-aruba-enterprise.aspx.
- 25.2 L'erogazione dei Servizi di cui al Contratto può comportare il trattamento di dati personali di cui il Cliente è titolare del trattamento ai sensi della normativa applicabile. In questo caso, le modalità e le condizioni di trattamento dei dati personali di titolarità del Cliente sono specificati nel Data Processing Agreement. Il trattamento è effettuato nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali nonché dei provvedimenti dell'Autorità Garante della protezione dei dati personali di interesse rispetto al Servizio ed alle modalità di trattamento.
- 25.3 Se il Cliente effettua il trattamento di dati personali a titolo diverso da quanto indicato all'art. 25.2, deve darne apposita comunicazione scritta ad Aruba.



COLOCATION

Il servizio **Colocation** di Aruba Enterprise consente di ospitare server e hardware in strutture certificate Rating 4 ANSI/TIA 942-B-2017. Il servizio è a sua volta certificato ISO 9001:2015 per la qualità e ISO 27001:2013 per la sicurezza. Secondo la normativa ANSI/TIA i data center sono divisi in 3 zone in cui il cliente può prenotare gli spazi:

- Entrance Room per l'ingresso dall'esterno di fibre di operatori e carrier;
- Main Distribution Area (MDA) per distribuire la componente networking interconnettendo sale dati differenti o
 prelevando connettività dalla Entrance Room;
- **Data Room** per ospitare armadi rack e interconnessa a Entrance Room e MDA grazie a canalizzazioni dedicate.

COME FUNZIONA

Gli apparati IT di proprietà del cliente sono ospitati in armadi rack con doppia linea di alimentazione e climatizzazione forzata interna. Il sistema di climatizzazione consente la massima efficienza ed esclude ogni perturbazione della temperatura ambientale circostante, che può essere mantenuta a un livello di comfort ottimale per clienti e operatori. Oltre singoli armadi rack e porzioni di essi, per i clienti più esigenti Aruba Enterprise fornisce anche servizi di capienza maggiore.

- Private Data Center Suite Una sala dati dedicata al singolo cliente garantisce un ulteriore livello di sicurezza;
- **Private Cage** | Recinzioni fisiche dotate di serratura meccanica o elettronica permettono al cliente di ospitare anche armadi di calcolo o apparati con dimensioni fuori standard con il massimo controllo e segregazione.

Grazie all'avanzato sistema Building Management System, tutti gli impianti e le infrastrutture vengono costantemente monitorati per tenere sotto controllo i livelli di servizi e prevenire ogni problema. Infine la turnazione 24h/24h garantisce un presidio tecnico costante in grado di garantire al cliente il più rapido tempo di presa in carico e risoluzione.

Il servizio di magazzino permette di ricevere/spedire merci, oltre che di stoccarle in spazi protetti condivisi fino a 3 giorni a titolo gratuito, periodo estendibile come opzione su richiesta. In caso di necessità di utilizzo continuativo del magazzino, sono disponibili inoltre spazi di stoccaggio su misura ad uso esclusivo del cliente, fino al magazzino dedicato. Con preavviso di 48 ore, il cliente può inoltre prenotare l'accesso fisico al data center per raggiungere i propri apparati, laboratori dedicati permettono al cliente di lavorare in piena autonomia e sono dotati di attrezzatura di supporto.

Con il servizio di Colocation vengono inclusi senza costi aggiuntivi fino a 10 interventi tecnici mensili quali riavvio del server e verifiche visive (ad esempio spie luminose).

I sequenti servizi opzionali sono disponibili su richiesta.

- Remote Hands | Comprende servizi logistici e fisici quali: installazione a rack di apparati e server; cambi di parti hardware guaste; installazione di KVM; in generale, tutti gli interventi manuali da parte di personale tecnico qualificato che non richiedono un sistemista.
- Smart Hands | Comprendono attività da parte di sistemisti quali: troubleshooting di problemi informatici; interventi di configurazione di apparati; analisi di situazioni bloccanti e loro risoluzione.

I servizi di Remote e Smart Hands possono essere utilizzati sia in consuntivazione che sotto forma di più convenienti pacchetti di credito prepagati (da 300 crediti ciascuno) liberamente fruibili nelle differenti fasce orarie che coprono le 24 ore. Sono previste due fasce orarie, cui corrispondono differenti costi per intervento a livello di credito (i dettagli nella tabella).

CARATTERISTICHE TECNICO – FUNZIONALI

CARATTERISTICHE OFFERTA				
Rack per Entrance e MDA	MDA: ¼ rack (10 U) o multipli, 60 cm larghezza x 120 cm profondità (usabili 78 cm) MDA: ¼ rack (10 U) o multipli, 80 cm larghezza x 120 cm profondità (usabili 78			
	cm) Entrance : 1 rack (40 U), 60 cm larghezza x 60 cm profondità			
Rack per Dataroom	Rack LD (Low Density), 60 cm (19") larghezza x 120 cm profondità (usabili 78 cm):			
	¼ di rack (9 U): Capacità fino a 0,5 kW			
	• ½ di rack (20 U): Capacità fino a 1 kW			
	 1 rack (46 U): Capacità fino a 1,5 kW 			



	Rack SD (Standard Density), 60 cm (19") larghezza x 120 cm profondità (usabi 78 cm): 1/4 di rack (9 U): Capacità fino a 1,5 kW 1/2 di rack (20 U): Capacità fino a 3 kW 1 rack (46 U): Capacità fino a 6 kW Rack HD (High Density), 60 cm (19") larghezza x 120 cm profondità (usabili 78
	 track (16 U): Capacità fino a 9 kW (IT1 e IT2) e fino a 13 kW (IT3) Custom: a progetto, dimensioni e densità differenti.
Private Cage	A progetto, fino all'intera dimensione di sala (600 m² con capacità fino a 1,5 MW)
Spazi Magazzino	 Fino a 3 giorni a titolo gratuito su magazzino condiviso (in base alla disponibilità) Estensione di una settimana di uso del magazzino condiviso per un volume pari ad un europallet 80 cm x 120 cm x 150 cm Armadietto dedicato metallico 32 cm x 48 cm x 38 cm con serratura dedicata al cliente per uso continuativo (IT3) Porzione dedicata di magazzino opzionalmente protetto da Private Cag per uso continuativo (IT3) Magazzino dedicato protetto da serratura personalizzata e dedicata a cliente per uso continuativo (IT3)
Fasce orarie Remote Hands e Smart Hands e relative quotazioni in crediti (la granularità dell'intervento è di 30 minuti)	 Fascia A, lunedì-venerdì (non festivi), dalle 6.00 alle 22.00: Remote Hands 30 crediti/intervento Smart Hands 45 crediti/intervento Fascia B, sabato-domenica (e festivi), dalle 22.00 alle 6.00: Remote Hands 45 crediti/intervento Smart Hands 65 crediti/intervento
CARATTERISTICHE INFRASTRUTTURA	
Data center su cui è attivabile il servizio	IT1, IT2, IT3, CZ1 (https://www.datacenter.it/home.aspx)

I Servizi effettivamente offerti sono esclusivamente quelli espressamente indicati nell'Offerta Economica.

SLA DEL SERVIZIO

Certificazioni disponibili sul servizio

Service Level Agreement - Uptime	100% su base annuale relativo alla disponibilità di energia elettrica e
	condizionamento.

aruba.aspx)

In particolare si riconoscono queste casistiche di inottemperanza a tale condizione:

ISO 9001:2015, ISO 27001:2013 (https://www.datacenter.it/certificazioni-

- 1. l'energia elettrica non è disponibile su entrambe le linee elettriche di data center (A e B) afferenti all'armadio rack del cliente
- la temperatura dell'aria di mandata del sistema di condizionamento, misurata come media di temperatura tra le sonde installate nel sottopavimento dell'isola data center sede del servizio del cliente, risulta superiore o uguale ai 30°C